MINISTRY OF CONSUMER AND BUSINESS SERVICES

2003-2004
Accessibility Plan

104-06012/

Table of Contents

Introduction

Report on Achievements

Commitments and Strategies for 2003-2004

- **Methods to be taken to prevent new barriers**
- **Business areas to be reviewed**
- **Actions to be taken**

For more information

Introduction

In 2001, there were an estimated 1.5 million people in Ontario with self-disclosed disabilities. This number is expected to increase as the population ages.

In December 2001, the *Ontarians with Disabilities Act, 2001* (ODA) was passed into law. Its purpose is to improve opportunities for people with disabilities and to provide for their involvement in the identification, removal and prevention of barriers to their full participation in the life of the province.

One of the requirements under the ODA is that Ontario government ministries, municipalities, hospitals, school boards, colleges, universities, and public transportation organizations develop annual accessibility plans to make programs, services and buildings more accessible to people with disabilities. The plans must be made available to the public.

In the Speech from the Throne, delivered on November 20, 2003, the Ontario Government confirmed its commitment to working with Ontarians with disabilities on meaningful legislation that will allow them to fully participate in building a stronger province.

This document is the first annual accessibility plan for the Ministry of Consumer and Business Services. The plan describes improvements to accessibility that the ministry has made to date and its commitments for the balance of the 2003-2004 fiscal year.

Report on Achievements

Who We Are and What We Do

The Ministry of Consumer and Business Services (MCBS) promotes a fair, safe, dynamic and informed marketplace that supports a competitive economy in Ontario, providing to individuals and businesses greater choice in how, when and where they access government.

MCBS recognizes the importance of customer service and is constantly working to improve Ontarians' access to their government. We serve our customers – the general public, businesses, as well as all levels of government in and outside of Ontario – through a variety of channels. Customers can seek us out in person at any one of our many locations throughout the province; for example, 64 Government Information Centres offer a wide range of information and services. Our customers can also access information by telephone or our fax-back service. Our websites make a great deal of information available electronically and provide our customers with the convenience of completing many transactions online.

The ministry offers a wide range of services. With 67 statutes to administer, as well as a *Criminal Code* provision, we:

- Set standards of conduct for businesses;
- Investigate business practices complaints;
- Promote consumer rights;
- Register vital events.

With such a broad mandate, we touch the lives of almost every resident of Ontario, as well as a number of people who reside elsewhere.

MCBS regulates businesses in Ontario. We verify the business names, register the businesses and develop and enforce standards of conduct. We also monitor business practices for specific industries integral to the Ontario economy, such as alcohol and gaming, wineries and winemaking, horseracing, and restaurant and hospitality in respect of liquor licensing. We also have overall accountability for legislation regulating elevators, boilers, and upholstered and stuffed articles, although a separate body administers this legislation.

The ministry has done a lot of work on amending legislation to update and increase consumer protection in the last few years. In addition, MCBS is continuing its campaign to keep Ontario's consumers informed. Educated consumers make informed purchasing decisions, and informed consumers aren't as likely to be victims of scams. The ministry also has a team of investigators and compliance officers who keep tabs on industries and businesses suspected of unfair practices. These investigators team up with police agencies, and together they have broken a number of scams.

MCBS registers and maintains information on all births, adoptions, deaths, stillbirths, marriages and legal name changes in the province, and provides proof of registration in the form of certificates and certified copies. The ministry also has a registry of land titles (real estate), business registrations and personal property security.

Agencies that report to the ministry and help us to administer the laws for which we are responsible include: the Alcohol and Gaming Commission of Ontario; the Ontario Board of Funeral Services; the Ontario Film Review Board; the Ontario Racing Commission; and the Licence Appeal Tribunal, which hears appeals in a variety of areas. The ministry also has a governance role through the Delegated Administrative Authorities structure. Organizations such as the Electrical Safety Authority, the Ontario Motor Vehicle Industry Council, the Real Estate Council of Ontario, the Technical Standards and Safety Authority, and the Travel Industry Council, are entities that have been made responsible for the administration of specific legislation governing their sectors. The ministry retains overall accountability for these areas.

The Ministry of Consumer and Business Services and the Ontarians with Disabilities Act, 2001

The Ministry of Consumer and Business Services is a leader in making government services available to the public in a user-friendly and accessible manner, and was so even prior to the implementation of the *Ontarians with Disabilities Act, 2001* (ODA). As a ministry with a great deal of public interaction, we pride ourselves on providing high quality customer service. We have made significant strides over the years in making our premises, information and services accessible to a greater proportion of the population of Ontario, and we will continue to improve accessibility to all Ontarians.

Our Ministry's Achievements

The Ministry of Consumer and Business Services is committed to improving accessibility and preventing and removing barriers to people with disabilities.

Focus on High Quality for High Demand Services

Because of the wide range of services that it provides to the public, the Ministry of Consumer and Business Services touches the lives of every Ontario resident, as well as many others who were born or married here. These services are offered over the Internet, in ministry offices and by telephone. High quality service delivery for the high volume of service is of the utmost importance. As such, we have placed a great deal of effort into making our various channels available and accessible to all Ontarians, no matter what their abilities.

The Government of Ontario has placed a strong emphasis on making information and access to government services available to Ontarians when they want it by focusing on e-

government initiatives. MCBS is at the forefront of this revolution, offering many government services to the public through its websites.

To ensure that all individuals and businesses can access these services, the ministry has modified and redesigned its websites to improve accessibility for people with disabilities who use alternative software and other adaptive technologies to access the Internet. The websites that are fully accessible are:

- All pages of the main MCBS website (www.cbs.gov.on.ca);
- MCBS' online forms, including: the most commonly requested forms administered by the Office of the Registrar General, such as the Request for Birth Certificate form; business registration forms; and the online complaint form;
- All of the main pages of the website for Ontario Business Connects, the provincial government initiative to simplify and streamline registration, renewal and reporting processes for Ontario businesses;
- E-Laws, which provides online access to the current laws of Ontario (with the exception of certain schedules and tables due to legislative restrictions); and
- All pages of the Publications Ontario website, which allows the public to access and order government publications online (with the exception of the Ontario Gazette due to legislative restrictions).

Testing to ensure that our websites can be accessed by those who use screen reading software or other technical aids is one of the quality assurance measures built into all ministry Internet projects. The people developing and updating the websites participate in government-wide Web committees, and attend conferences and training sessions to keep up-to-date on the latest technological changes and improvements. These measures help maintain the ministry's ongoing commitment to accessibility for the websites and ensure that, as technology improves, the necessary changes are made to ensure the websites are updated to meet the needs of people with disabilities.

In-person transactions may take place at one of 54 Land Registry Offices (LROs), 17 locations for Office of the Registrar General services, or 64 Government Information Centres (GICs) where a wide range of government services is available. The ministry has call centres to address questions posed by the public and from which Ontarians may order any of a large number of publications.

Each time a field office is relocated or reconfigured, facilities management staff review building accessibility, as well as office design to ensure that desks, counters and equipment are placed for maximum effectiveness and accessibility for both clients and staff. Supplementary features to improve service and accessibility have been added in a number of client service offices across Ontario, including distress lights in the wheelchair accessible washrooms, grab bars in washrooms, open counters and walkways, lower counters to accommodate wheelchairs and motorized scooters, task lighting, and accessible display units.

MCBS has responded to accessibility issues in a number of ways other than through office space design. For example, the Companies and Personal Property Security Branch

has several staff members trained in sign language and other ministry areas offer sign language translation services upon request. Equipment for clients in certain branches has been upgraded to include various accessibility features. In general, ministry staff also provide personal assistance to help people to access information, understand documentation, and conduct a wide range of activities, such as completing forms.

The Citizens' Inquiry Bureau, a unit of the ministry, is the primary point of telephone contact between the general public and the Government of Ontario. This service allows the public to call one number and be directed to the appropriate area in any ministry. Services are available to TTY (specialized equipment for those with a hearing loss) users through both a 416 area code number and a province-wide toll-free number, which have been in place for over twenty years. The ministry also provides direct TTY numbers for specific services, including the Personal Property Security Registration System and the Companies Client Information Services of the Companies and Personal Property Security Branch.

Providing Better Access to Government Publications

Though the Internet is fast becoming one of the most used methods of obtaining government information, much of this information is still published in print form, which is not accessible to many people with a broad range of print disabilities. Therefore, some Ontarians need access to documents in alternate formats.

Publications Ontario, a unit of the Ministry of Consumer and Business Services, is the primary point of access for all provincial government publications. It has taken a lead role in producing alternate format publications by contributing to the *Guide to Multiple Formats for Government Publications* and by acting as the government-wide facilitator for accessible format publication requests from both within government and from the public. Publications Ontario has produced documents in multiple formats including Braille and large print. Clients request publications in alternate formats through Publications Ontario directly. There is no additional cost to the client for this service. Publications Ontario has responded to dozens of orders and inquiries from the public, vendors and other provincial government organizations on behalf of several different ministries since the beginning of the program.

Investment in the Right Resources

The ministry has invested in changes to its organizational design to ensure that the right infrastructure is in place to improve accessibility for all Ontarians and to support the principles of the ODA. One major step was to hire a permanent ODA Coordinator to lead the ministry's efforts. The ODA Coordinator is responsible for leading the accessibility planning project, advising senior management on related issues, and acting as the point person for questions regarding the application of the ODA. The ODA Coordinator also monitors the activities of the ministry to identify and assist in the solution of emerging issues, and acts as the contact person for the Accessibility Directorate and the public.

To support its efforts in this area, MCBS established the Accessibility Planning Working Group (Working Group) as a permanent committee. It is chaired by the ministry's ODA Coordinator, is comprised of program managers and other representatives from across MCBS, and reports to the ministry's Chief Administrative Officer. Its main functions are to participate in the accessibility planning project and to keep abreast of the accessibility needs of the public and our employees in respect of our services, to monitor our progress with regard to our plan and any established standards of performance, as well as to report back to our senior management and staff.

The Working Group has reviewed the ministry's business practices, gathered input from management and employees - including our front-line customer service staff who work with the public on a daily basis - and proposed content for the planning report on behalf of their divisions. A memo to introduce the Working Group and its activities, as well as ask for input directly from employees on the identification, removal and prevention of barriers, was shared with all employees. On an ongoing basis, the Working Group will provide a mechanism for continuous feedback from employees as issues arise.

The ODA Coordinator and the Working Group together play a strong role in anticipating the needs of people with disabilities, making sure that these needs are considered when new initiatives are being planned, and in monitoring the ministry's progress towards its goals. MCBS is committed to ensuring that barriers are identified and removed over time.

Accommodating Our Workforce

As an employer, the ministry appreciates its diverse workforce and recognizes the accommodation needs of its employees with disabilities. As such, MCBS conducts assessments and purchases adaptive technologies, equipment, alternative applications and other tools to ensure an accessible work environment for everyone. The ministry provides items and services for staff in many different program areas and regions to remove barriers and allow them to participate fully in a variety of activities, such as: interpretive services to allow employees who are deaf to participate in branch activities, barrier analyses and workstation adjustments, ergonomic assessments, ergonomic chairs, custom workstations, teletypewriters, and voice activation software. In addition, MCBS has designated its ODA Coordinator as the contact person to assist its branches and program areas in the process to acquire these items.

More broadly, the ministry has put employment practices in place to ensure that managers, employees and potential employees are aware of how to ensure accommodation for a broad range of disabilities.

MCBS requires all managers and supervisors to complete the government-wide computer-based training course regarding employment accommodation. Over the years, a number of ministry staff have also attended in-person one day sessions regarding disability issues.

Commitments and Strategies for 2003-2004

The Ministry of Consumer and Business Services is dedicated to providing high-quality service to all Ontarians.

The ministry is committing to a number of strategies and actions to improve access to our services by those with disabilities for the coming year. We will put methods in place to prevent future barriers and identify and address barriers that may already exist. We anticipate: reviewing the process of approving and implementing broader strategic and business planning; policy and program planning; as well as how we do legislative reviews, apply policies and programs, and administer practices and services. We will review a wide range of areas, such as communications, facilities, and human resources, as well as specific activities carried out by various teams.

Some of the highlights for this year include:

- Develop a program focused on making our employees more aware of disability and accessibility issues in order to provide high quality service to our clients. This will include having staff participate in accessibility awareness training offered government-wide, providing awareness bulletins, and potentially offering lunch and learn sessions.
- Distribute and implement new government wide procurement directives and review this information with staff in order to ensure that accessibility is considered in our choice of vendors.
- Improve descriptions of the accessibility features for Government Information Centres and Ontario Business Connects self-help workstation locations available to the public throughout the province.
- Establish regular meetings of the Accessibility Planning Working Group to review progress and discuss new initiatives in the various services for which accessibility issues may need to be addressed.

Further details on the various initiatives and activities are provided below.

Methods to be taken to prevent new barriers

During the 2003-2004 fiscal year, the Ministry of Consumer and Business Services will ensure that proposals for new acts, regulations, policies, programs and services are assessed with respect to their effect on people with disabilities in order to prevent new barriers.

The ministry will work within government to advocate the establishment of various mechanisms and participate in their implementation:

- Implement corporate approach to 2004-2005 business plan as it is developed, including tools and guidelines about consideration of and planning for the

potential impact of initiatives on the public and employees with respect to disability issues and ways of identifying, preventing and removing barriers to people with disabilities.

- Revise accessibility evaluation protocols or processes in the ministry's business and fiscal planning and policy co-ordination units in accordance with any corporate approaches that are developed.
- Review processes and guidelines for Cabinet and Management Board submissions in order to meet new corporate standards as they are made available and provide guidance to managers and staff on their application.
- Implement new corporate procurement guidelines once available and provide guidance to managers and staff on their application.
- Implement government-wide effectiveness and performance measures to help evaluate achievements in respect of accessibility as they are developed.

As an organization, MCBS will:

- Incorporate consideration of accessibility issues when doing business planning for programs and services, including:
    - Operational planning for program and service areas
    - Service level agreements with partners and vendors.
- Incorporate consideration of accessibility issues in the legislative review process for all proposals regarding new and amending acts and regulations.
- Develop and implement a communications plan to raise awareness among staff and solicit feedback, including memos and focus groups.
- Coordinate a broad internal training program, including providing information about government-wide training sessions, bulletins, lunch and learns, and focused training efforts.

In addition, specific groups will commit to the following:

- The Accessibility Planning Working Group will meet regularly throughout the year to provide progress updates on items in the plan, discuss new ministry proposals in each division, and provide input, guidance or assistance to policy and program areas as necessary.
- The Ontario Business Connects team will review the Memorandum of Understanding for partners hosting an Ontario Business Connects self-help workstation to ensure accessibility issues are considered.
- The Electronic Service Delivery for Individuals Implementation Branch (ESDI) will identify and address accessibility issues as a business requirement in system design documents and contracts with potential service providers.
- The ESDI Branch and Ontario Business Connects will review all new services on websites to ensure that these services do not have barriers preventing people from using them.

Business areas to be reviewed

By reviewing the ministry's acts, regulations, policies, programs, practices and services, we will enhance our ability to identify and prevent potential barriers.

This year the Ministry of Consumer and Business Services will also review some of its key responsibilities and functions related to the quality of service for clients and the working environment of employees to determine their effect on people with disabilities.

Acts and Regulations

In 2002, the Ontario government introduced and implemented some of the most important consumer protection reforms and enhanced customer service initiatives in Ontario history. This included introduction and passage of the *Consumer Protection Statute Law Amendment Act, 2002* and the *Funeral, Burial and Cremation Services Act, 2002*. The passage of these acts will bring significant amendments to a number of pieces of legislation administered by the Ministry of Consumer and Business Services in order to update consumer law and offer unprecedented protections to consumers, once proclaimed in force.

Further to this important initiative, the ministry is currently drafting new regulations under the following acts:

- *Consumer Protection Act, 2002* (not yet in force)
- *Travel Industry Act, 2002* (not yet in force)
- *Motor Vehicle Dealers Act, 2002* (not yet in force)
- *Real Estate and Business Brokers Act, 2002* (not yet in force)
- *Funeral, Burial, and Cremation Services Act, 2002* (not yet in force).

As part of this process, the ministry will review and address language and application issues to prevent barriers to accessibility.

The ministry will work with the Accessibility Directorate to identify issues to consider and approaches to take in reviewing these regulations for the purposes of improving accessibility for the public and for staff who are administering them. The ministry will also implement any tools that are developed for this purpose across the government.

In addition, the ministry will work with the Accessibility Directorate to discuss ways of approaching the prioritization of acts and regulations to be reviewed for accessibility issues in respect of language, requirements under the acts, and the way in which the legislation is administered.

Policies and Programs

Policies and Programs Review

The ministry will work with the Accessibility Directorate to discuss issues to consider and approaches to take in reviewing new and existing policies and programs for the purposes of improving accessibility for the public and our employees. The ministry will also implement any tools that are developed for use across the government in this respect.

Review of Existing Programs and Policies

This year, the ministry will use these approaches to review the following programs and policies:

- Human Resources Review: Human Resources (HR) staff will begin to review processes for employment competitions to identify areas for improvement in quality of service and accommodation for employees and potential employees with disabilities. HR staff will also work with Health and Safety officers to identify areas of potential improvement in terms of accessibility.
- French Language Services Accessibility Review: The ministry will begin to review implications of French language services requirements for responding to accessibility needs.
- Employment Accommodation Fund (EAF) Awareness: The ODA Coordinator will work with HR staff to ensure that managers are aware of the EAF and its application process in order to assist employees with disabilities.

Practices and Services

Staff Development Strategies

The ministry will participate in a review of staff development strategies as part of the Investing in People program and our goal of becoming a learning organization with a focus on identifying potential barriers to staff with disabilities in their participation in training opportunities.

Review of Existing Facilities

As part of our existing facilities business planning cycle, the ministry will review comments and feedback on existing facilities received from staff or the public through local offices, the ODA Coordinator, and other feedback mechanisms. We will use this to determine if adjustments to internal design and placement of equipment are required to improve accessibility and remove barriers for people with disabilities.

Ministry Implementation of New Barrier-Free Design Guidelines

The Facilities Management Group will review new barrier-free design standards once the Ontario Realty Corporation (ORC) makes them available, as well as develop a plan to

ensure the standards are put in place within the ministry. It will also review specific accessibility issues beyond the guidelines.

Communication Practices

The ministry will develop protocols, guidelines and practices for meetings with internal and external stakeholders as appropriate.

Actions to be taken

This section of the Accessibility Plan describes the specific measures the Ministry of Consumer and Business Services will take over the next twelve months to identify, prevent and remove barriers.

Barrier identification and prevention

This year:

- The ministry will begin work on a broad internal training effort to ensure that ministry staff has a clear understanding of disability issues and their impact on our efforts to provide high quality service to our clients. This may include awareness bulletins, lunch and learns, and providing information and access to focused training efforts offered government-wide.
- The Accessibility Planning Working Group will meet regularly to discuss new initiatives and evaluate possible disability-related issues. They will look at processes for reviewing complaints and feedback from employees and the public. The group will also provide progress updates to the CAO and the senior management team on actions to be taken as per the planning report.
- The ministry will consult with the Accessibility Directorate in preparation for the 2004-2005 accessibility plan.
- The Companies and Personal Property Security Registration Branch will review the results of a needs analysis of ergonomic assessments for all employees to determine if additional changes are required.
- The ODA Coordinator will follow up with remaining managers and supervisors regarding computer-based training on disability and accommodation issues in relation to employees.
- The ODA Coordinator will work with HR and program managers to ensure that new employees with managerial and supervisory responsibilities complete the computer-based training on accommodating the accessibility needs of employees and job applicants with disabilities.
- The ODA Coordinator and Accessibility Planning Working Group will approach working groups at other ministries to share best practices regarding identifying, removing, and preventing barriers to people with disabilities.
- The ministry will distribute and implement new procurement directives, tools, training and advice issued government-wide, once available, in respect of the Procurement Life Cycle.

Improved accessibility in communications

This year:

- A new website to deliver information about government services will be developed using plain language and consistent navigation technology. This will aid in making complex inter-ministerial and inter-jurisdictional transactions accessible to those with intellectual or learning disabilities.
- The new website will provide information on the accessibility features available to the public at Government Information Centres.
- The Ontario Business Connects website will be updated to indicate where self-help workstations in accessible office sites are located throughout the province.
- The redesigned ministry Intranet site will provide access to the accessibility plan and related materials for employees, as well as a link to provide comments and feedback regarding barriers for those with disabilities and ideas on how to remove and prevent them.
- The ministry will integrate information on its progress with regard to the plan into existing internal communications mechanisms.
- The ministry will provide information to managers on focused training with regard to customer service and disability awareness training for front-line staff as it becomes available. Ministry staff will participate in training sessions made available government-wide as appropriate.

Improved accessibility of facilities

This year:

- Accessibility issues will continue to be reviewed, evaluated and addressed during facilities management projects. Five projects are anticipated for this year and will involve relocation of premises, reconfiguration of premises and services, and integration of services.
- GIC comment cards will be modified to include a section asking about the physical accessibility features of offices. GIC staff will review comments and bring forward complaints and issues for discussion with facilities management group.
- The Facilities Management Group will review comments and feedback from staff and clients regarding accessibility issues to determine recommendations for removing barriers.

Improved accessibility in technology

This year:

- The Ontario Business Connects website will host the Integrated Business Services Application. This new accessible service will replace the existing Ontario Business Registration form and allow users to register or renew a business name, receive a Master Business Licence and complete a number of business applications for Retail Sales Tax, Employer Health Tax and the Workplace Safety and Insurance Board. In addition, users will be able to access the Enhanced

Business Name Search service, providing a variety of online business name search reports. Accessibility will be based on Web Accessibility Initiative (WAI) Priority 1 and 2 guidelines.

- The Change of Business Information Application on the OBC website will be enhanced. The accessible service will allow users to amend or cancel an existing business name registration and update business information with several provincial government programs and up to four federal government programs.
- The ministry will launch a new website to replace the Online Services Gateway to provide simplified access to a variety of government information and services. It will be accessible as per the Web Accessibility Initiative (WAI) Priority 1 and 2 guidelines. It will host the popular Life Event Bundles, which offer convenient access to information, forms and services organized around common events in life. It will also host the Integrated Address Change service, which allows users to report a change of address to the Ministries of Health and Long-Term Care, Transportation and Natural Resources.
- Development work to make the e-commerce portion of the Publications Ontario Online website accessible will continue.
- The redesigned ministry Intranet site will be made accessible for employees with disabilities.

For more information

Questions or comments about the ministry's accessibility plan are always welcome.

Please phone:

General inquiry number: (416) 326-8555

TTY number: (416) 325-3408

1-800 number: 1-800-268-1142

Toll-free TTY number: 1-800-268-7095

E-mail: cbsinfo@cbs.gov.on.ca

Ministry website address: www.cbs.gov.on.ca

Visit the Ministry of Citizenship's Accessibility Ontario web portal at: www.gov.on.ca/citizenship/accessibility. The site promotes accessibility and provides information and resources on how to make Ontario a barrier-free province.

Alternate formats of this document are available free upon request from:

Publications Ontario
880 Bay Street, Toronto, ON M7A 1N8. Tel: (416) 326-5300
Out of town customers, except Ottawa call: 1-800-668-9938
In Ottawa, call (613) 238-3630 or toll-free: 1-800-268-8758
TTY Service: 1-800-268-7095

© Queens Printer for Ontario

ISSN 1708-4547 Accessibility plan - Ontario. Ministry of Consumer and Business Services (Print)

Ce document est disponible en français.

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises

Plan d'accessibilité
2003-2004

Ontario

Table des matières

Introduction

Rapport sur les réalisations

Engagements et strategies en 2003-2004

- **Mesures à adopter pour éviter tout nouvel obstacle**
- **Secteurs d'activité à étudier**
- **Mesures à prendre**

Renseignements

Introduction

En 2001, environ 1,5 million d'Ontariennes et d'Ontariens disaient avoir un handicap. On s'attend à ce que ce nombre augmente, compte tenu du vieillissement de la population.

En décembre 2001, la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) a été adoptée. Cette loi vise à offrir davantage de possibilités aux personnes handicapées et à obtenir leur concours pour déterminer, éliminer et prévenir les obstacles qui les empêchent de participer pleinement à la vie de la province.

La LPHO exige entre autres que les ministères du gouvernement de l'Ontario, les municipalités, les hôpitaux, les conseils scolaires, les collèges et universités et les organisations de transport en commun élaborent tous les ans des plans d'accessibilité pour rendre leurs programmes, services et édifices plus accessibles aux personnes handicapées. Ces plans doivent être mis à la disposition du public.

Dans le Discours du Trône du 20 novembre 2003, le gouvernement de l'Ontario a réitéré son engagement de collaborer avec les personnes handicapées de la province afin d'élaborer une loi importante qui leur permettra de participer pleinement à l'édification d'un Ontario plus fort.

Le présent document est le premier plan d'accessibilité annuel du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises. Il décrit les mesures que le ministère a prises jusqu'à maintenant pour améliorer l'accessibilité et ses engagements pour le reste de l'exercice 2003-2004.

Rapport sur les réalisations

Qui nous sommes et ce que nous faisons

Le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises (MSCE) promeut un marché équitable, sûr, dynamique et informé qui favorise la compétitivité économique de l'Ontario en offrant aux particuliers et aux entreprises un choix plus large quant à la façon, au moment et à l'endroit où ils peuvent avoir accès aux services gouvernementaux.

Le MSCE est conscient de l'importance du service à la clientèle et travaille constamment à améliorer l'accès de la population ontarienne aux services gouvernementaux. Nous servons nos clients – le grand public, les entreprises ainsi que tous les paliers de gouvernement à l'intérieur et à l'extérieur de l'Ontario – par l'entremise d'une vaste gamme de points d'accès. Nos clients peuvent s'adresser à nous en personne en se rendant dans nos bureaux répartis dans toute la province; à titre d'exemple, 64 Centres d'information du gouvernement offrent une vaste gamme de renseignements et de services. Nos clients peuvent aussi avoir accès à l'information dont nous disposons par téléphone ou par télécopieur. Nos sites Web diffusent une grande quantité de renseignements par voie électronique et permettent à nos clients de faire de nombreuses opérations en ligne.

Le ministère offre une vaste gamme de services. Comme nous sommes chargés de veiller à l'application de 67 lois ainsi que d'une disposition du *Code criminel*, nous :

- établissons des normes de conduite pour les entreprises;
- enquêtons sur les plaintes visant les pratiques commerciales;
- faisons la promotion des droits des consommateurs;
- enregistrons les événements liés à l'état civil.

Étant donné l'étendue de notre mandat, nous jouons un rôle dans la vie de presque tous les résidents de l'Ontario ainsi que dans celle d'un certain nombre de personnes qui habitent ailleurs.

Le MSCE réglemente les entreprises en Ontario. Nous vérifions les noms commerciaux, enregistrons les entreprises et établissons les normes de conduite et veillons à ce qu'elles soient respectées. Nous surveillons aussi les pratiques des entreprises œuvrant dans certains secteurs de l'économie ontarienne comme l'alcool et les jeux, les entreprises vinicoles et l'industrie vinicole, les courses de chevaux ainsi que la restauration et l'industrie de l'accueil par la délivrance de permis d'alcool. Nous devons aussi faire rapport de façon générale sur les lois réglementant les ascenseurs, les chaudières et les articles rembourrés, bien que l'application de ces lois relève d'un organisme distinct.

Au cours des dernières années, le ministère a apporté de nombreuses modifications aux lois dans le but de moderniser et d'accroître la protection accordée aux consommateurs. En outre, le MSCE poursuit sa campagne en vue de faire en sorte que les consommateurs

ontariens soient bien informés. Des consommateurs informés prennent des décisions d'achat éclairées et sont moins susceptibles d'être victimes de fraude. Le ministère compte aussi une équipe d'enquêteurs et d'agents d'application de la loi chargés de surveiller les industries et les entreprises qu'on soupçonne de s'adonner à des pratiques déloyales. Ces enquêteurs font équipe avec les organismes policiers et ont mis fin avec leur concours aux activités de nombreux fraudeurs.

Le MSCE enregistre et met à jour les renseignements sur les naissances, les adoptions, les décès, les mortinaissances, les mariages et les changements de noms officiels dans la province et fournit la preuve d'enregistrement de ces renseignements en délivrant des certificats et des copies certifiées. Le ministère tient aussi un registre des droits immobiliers (titres immobiliers), de l'enregistrement des entreprises ainsi que des sûretés mobilières.

Voici certains des organismes qui relèvent du ministère et qui contribuent à l'application des lois dont nous sommes responsables : la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario, le Conseil des services funéraires de l'Ontario, la Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario, la Commission des courses de l'Ontario et le Tribunal d'appel en matière de permis qui entend les appels visant divers domaines. Dans le cadre de la structure des autorités administratives déléguées, le ministère joue aussi un rôle de gouvernance. Des organismes comme l'Office de la sécurité des installations électriques, le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles, le Conseil ontarien de l'immobilier, le Conseil des normes techniques et de la sécurité et le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario sont des entités qui sont chargées de l'application de lois précises régissant ces divers secteurs sur lesquels le ministère doit cependant rendre des comptes.

Le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises et la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario

Le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises est un leader pour ce qui est de rendre les services gouvernementaux disponibles au public de façon conviviale et accessible, et l'était avant même la mise en œuvre de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO). À titre de ministère qui entretient des rapports suivis avec le public, nous nous enorgueillissons du fait que nous offrons un service de qualité à notre clientèle. Nous avons déployé de grands efforts au fil des ans pour nous assurer que nos locaux, renseignements et services sont accessibles à une plus grande partie de la population ontarienne et nous continuerons d'en améliorer l'accessibilité dans l'intérêt de tous.

Réalisations de notre ministère

Le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises est résolu à améliorer l'accessibilité et à prévenir et à éliminer les obstacles auxquels font face les personnes handicapées.

Des services de qualité faisant l'objet d'une forte demande

Vu la vaste gamme de services qu'il offre au public, le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises joue un rôle dans la vie de tous les Ontariens et Ontariennes ainsi que dans la vie de nombreuses personnes qui sont nées ou qui se sont mariées dans la province. Le ministère offre ses services par Internet, dans ses bureaux locaux et par téléphone. Nous attachons la plus haute importance à la prestation de services de qualité. Nous avons donc déployé de grands efforts pour veiller à ce que tous les types de services que nous offrons soient accessibles à tous, sans exception.

Le gouvernement de l'Ontario accorde beaucoup d'importance à la prestation à toute la population ontarienne de renseignements et de services accessibles au moment choisi par elle au moyen d'initiatives gouvernementales en ligne. Le MSCE est à l'avant-garde de cette révolution et offre de nombreux services gouvernementaux sur ses sites Web.

Pour s'assurer que tous les particuliers et que toutes les entreprises puissent avoir accès à ces services, le ministère a modifié et réaménagé ses sites Web pour en améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées qui utilisent des logiciels de substitution et d'autres techniques d'adaptation pour accéder à Internet. Voici les sites Web qui sont pleinement accessibles :

- toutes les pages du site Web principal du MSCE (www.cbs.gov.on.ca);
- les formulaires en ligne du MSCE, y compris les formulaires les plus fréquemment demandés provenant du Bureau du registraire général comme la Demande de certificats de naissance; les formulaires d'enregistrement des entreprises; et le formulaire de plainte en ligne;
- toutes les pages principales du site Web d'Entreprises branchées de l'Ontario, initiative du gouvernement provincial pour simplifier et accélérer les processus d'enregistrement, de renouvellement et de déclaration pour les entreprises ontariennes;
- lois-en-ligne, qui offre l'accès en ligne aux lois courantes de l'Ontario (à l'exception de certains tableaux et annexes en raison de restrictions législatives);
- toutes les pages du site Web de Publications Ontario qui permet au public d'avoir accès aux publications gouvernementales en ligne et de les commander (à l'exception de la Gazette de l'Ontario en raison de restrictions législatives).

La mise à l'essai de nos sites Web pour nous assurer qu'ils sont accessibles aux personnes qui utilisent des lecteurs écrans ou d'autres aides techniques constitue l'une des mesures d'assurance de la qualité qui fait partie intégrante de tous les projets Internet du ministère. Les personnes chargées de la conception et de la mise à jour des sites Web siègent aux comités Web gouvernementaux et participent à des conférences et à des séances de formation pour se tenir au courant des derniers changements et améliorations technologiques. Ces mesures aident le ministère à respecter son engagement de rendre ses sites Web accessibles et lui permettent de s'assurer, à mesure que la technologie s'améliore, d'apporter les changements nécessaires à ses sites Web de manière à répondre aux besoins des personnes handicapées.

Les particuliers et les entreprises peuvent effectuer des opérations en personne dans les 54 bureaux d'enregistrement immobilier (BEI), dans les 17 succursales du Bureau du registraire général ou dans les 64 Centres d'information du gouvernement (CIG) où une vaste gamme de services gouvernementaux sont disponibles. Le ministère a aussi des centres d'appel où l'on peut obtenir une foule de renseignements et auprès desquels les citoyens peuvent commander un grand nombre de publications.

Chaque fois qu'un bureau local déménage ou est réaménagé, le personnel de la gestion des locaux évalue l'accessibilité des immeubles ainsi que l'aménagement des locaux pour veiller à ce que les tables, les comptoirs et l'équipement soient placés de façon à en optimiser l'efficacité et l'accessibilité tant pour les clients que pour les employés. Des améliorations supplémentaires ont été apportées à un certain nombre de bureaux de service à la clientèle en Ontario pour améliorer le service et l'accessibilité, y compris l'installation des boutons de détresse dans les toilettes accessibles aux fauteuils roulants, des barres d'appui dans les toilettes, des comptoirs et des passages ouverts, des comptoirs plus bas pour être accessibles aux personnes qui utilisent des fauteuils roulants ou des triporteurs motorisés, de l'éclairage direct et des présentoirs accessibles.

Outre qu'il a adapté ses locaux, le MSCE a pris un certain nombre d'autres mesures pour améliorer l'accessibilité. Ainsi, la Direction des compagnies et des sûretés mobilières compte plusieurs employés connaissant le langage gestuel et d'autres services du ministère offrent des services de traduction gestuelle sur demande. Le matériel destiné aux clients a été amélioré dans certaines succursales pour qu'il soit plus accessible. De façon générale, le personnel du ministère offre aussi une aide personnelle aux personnes qui en ont besoin pour leur permettre d'avoir accès à de l'information, de comprendre les documents offerts et d'effectuer une vaste gamme d'activités comme celle de remplir des formulaires.

Le Bureau de renseignements, unité du ministère, est le principal point de communication par téléphone entre le grand public et le gouvernement de l'Ontario. Ce service permet au public de composer un numéro et d'être ensuite dirigé vers le service approprié de tous les ministères. Depuis plus de vingt ans, les services sont disponibles aux utilisateurs d'ATS (appareil spécial utilisé par les personnes ayant une déficience auditive) qui peuvent composer soit un numéro dans la zone 416, soit un numéro sans frais pour toute la province. Le ministère offre aussi des numéros ATS directs pour des services particuliers, y compris pour le système d'enregistrement des sûretés mobilières et les services d'information à la clientèle de la Direction des compagnies et des sûretés mobilières.

Un meilleur accès aux publications gouvernementales

Bien qu'Internet devienne vite l'une des méthodes les plus utilisées pour obtenir de l'information du gouvernement, une bonne part de cette information continue d'être offerte sous forme de documents imprimés, qui n'est pas accessible à un grand nombre de personnes qui ont un large éventail de problèmes à lire les imprimés. Certains membres

de la population ontarienne ont donc besoin d'avoir accès aux documents sur support de substitution.

Publications Ontario, unité du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises, est le principal point d'accès pour toutes les publications du gouvernement provincial. Cet organisme a joué un rôle de chef de file dans la production de publications sur support de substitution en participant à l'élaboration du *Guide to Multiple Formats for Government Publications* et en traitant les demandes de publications sur support de substitution provenant tant d'employés gouvernementaux que de membres du grand public. Publications Ontario a produit des documents sur supports multiples, notamment en braille et en gros caractères. Les clients soumettent leurs demandes de publications sur format de substitution directement à Publications Ontario. Ils n'ont pas à assumer de frais supplémentaires pour obtenir ce service. Depuis le début du programme, Publications Ontario, au nom de plusieurs ministères, a répondu à des dizaines de demandes de publications et de renseignements provenant du public, de fournisseurs de publications et d'organismes du gouvernement provincial.

Investissement dans les ressources voulues

Le ministère a consenti des investissements pour modifier sa structure organisationnelle afin de s'assurer que l'infrastructure voulue est en place pour améliorer l'accessibilité pour tous les Ontariens et Ontariennes et pour appuyer les principes sur lesquels se fonde la LPHO. Le ministère a notamment pris la décision importante d'engager un coordonnateur permanent de la LPHO qui dirigera ses efforts en matière d'accessibilité. Le coordonnateur de la LPHO est chargé de diriger le projet de planification de l'accessibilité, de conseiller la haute direction sur les questions connexes et d'agir comme point central pour la présentation des demandes de renseignements portant sur la mise en œuvre de la LPHO. Il suit également les activités du ministère afin de cerner les questions émergentes et y trouver une solution et agit comme personne-ressource pour la Direction de l'accessibilité et le grand public.

Dans le but d'appuyer ses efforts dans ce domaine, le MSCE a créé le Groupe de travail sur la planification de l'accessibilité (Groupe de travail) qui a un statut permanent. Le Groupe de travail est présidé par le coordonnateur de la LPHO du ministère, se compose de chefs de programmes et d'autres représentants de l'ensemble du ministère et fait rapport au directeur général de l'administration du ministère. Ses fonctions principales consistent à participer à l'exécution du projet de planification de l'accessibilité et à s'informer des besoins d'accessibilité du public et de nos employés en ce qui touche nos services, à suivre la progression de l'exécution du plan et de la mise en œuvre des normes de rendement susceptibles de s'y rapporter ainsi qu'à faire rapport à cet égard à la haute direction et au personnel du ministère.

Le Groupe de travail a examiné les pratiques commerciales du ministère, a sollicité l'avis de la direction et des employés – y compris du personnel de première ligne du service à la clientèle qui travaille tous les jours auprès du public – et a proposé au nom de ses divisions le contenu du rapport de planification. Les employés ont reçu une note leur

présentant le Groupe de travail et ses activités et leur demandant directement leur concours pour le repérage, l'élimination et la prévention des obstacles à l'accessibilité. Le Groupe de travail constituera un mécanisme permanent par lequel les employés pourront faire connaître leur avis sur les questions liées à l'accessibilité à mesure qu'elles se présentent.

Le coordonnateur de la LPHO et le Groupe de travail jouent ensemble un rôle important pour ce qui est de prévoir les besoins des personnes handicapées, de s'assurer que leurs besoins sont pris en compte dans la planification de nouvelles initiatives et de suivre les progrès réalisés par le ministère vers l'atteinte de ses objectifs. Le MSCE est résolu à veiller à ce que les obstacles à l'accessibilité soient repérés et éliminés avec le temps.

Adaptations en milieu de travail

À titre d'employeur, le ministère est conscient de la diversité de ses effectifs ainsi que des besoins d'adaptations de ses employés handicapés. Le MSCE effectue donc des évaluations et achète des techniques d'adaptation, de l'équipement, des applications de substitution et d'autres outils spécialisés afin d'assurer à chacun un milieu de travail accessible. Le ministère fournit des articles et des services aux employés dans de nombreux secteurs d'activité et régions dans le but de supprimer les obstacles à l'accessibilité et de leur permettre de participer pleinement à une vaste gamme d'activités, et notamment des services d'interprétation pour permettre aux employés qui sont sourds de participer aux activités de leur direction, des évaluations des obstacles et des adaptations aux postes de travail, des évaluations ergonomiques, des fauteuils ergonomiques, des postes de travail personnalisés, des téléscripteurs et des logiciels à commande vocale. En outre, le MSCE a confié à son coordonnateur de la LPHO la tâche d'aider ses directions et ses secteurs d'activités à acquérir ces articles.

Plus généralement, le ministère a adopté des pratiques d'emploi visant à faire en sorte que les gestionnaires, les employés et les employés potentiels sachent comment fournir des adaptations pour répondre à un large éventail de handicaps.

Le MSCE exige que tous les gestionnaires et superviseurs suivent la formation informatique dispensée dans l'ensemble du gouvernement qui porte sur les adaptations en milieu de travail. Au fil des ans, un bon nombre d'employés du ministère ont aussi participé en personne à des séances de formation d'un jour sur les questions liées aux personnes handicapées.

Engagements et stratégies en 2003-2004

Le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises s'est engagé à fournir des services de qualité à tous les Ontariens et Ontariennes.

Le ministère est résolu à mettre en œuvre au cours de l'année un certain nombre de stratégies et mesures visant à d'améliorer l'accès à ses services pour les personnes handicapées. Nous adopterons des méthodes pour prévenir les obstacles futurs et pour cerner et éliminer les obstacles qui existent actuellement. Voici ce que nous prévoyons faire : examiner le processus pour l'approbation et la mise en œuvre d'une planification opérationnelle et stratégique plus large, pour la planification de nos politiques et de nos programmes et pour l'examen des lois, l'application des politiques et programmes et l'administration des pratiques et des services. Nous examinerons une vaste gamme de secteurs d'activité dont les communications, les locaux et les ressources humaines ainsi que certaines activités particulières confiées à diverses équipes.

Voici les principales tâches que nous voulons accomplir cette année:

- élaborer un programme visant à sensibiliser davantage nos employés aux besoins des personnes handicapées et aux questions liées à l'accessibilité afin de fournir un service de qualité à tous nos clients. Il s'agira notamment, dans le cas du personnel, de suivre une formation sur l'accessibilité offerte dans l'ensemble du gouvernement et, dans le cas du ministère, de publier des bulletins de sensibilisation et peut-être aussi d'organiser des déjeuners et des séances d'information;
- diffuser et mettre en œuvre les nouvelles directives sur les achats devant être appliquées dans l'ensemble du gouvernement et examiner cette information avec le personnel afin de veiller à ce que l'accessibilité soit prise en compte dans le choix des fournisseurs;
- améliorer les descriptions des dispositifs d'accessibilité dans les Centres d'information du gouvernement et les endroits où sont situés les postes de travail autonomes d'Entreprises branchées de l'Ontario qui sont ouverts au public dans l'ensemble de la province;
- prévoir des réunions régulières du Groupe de travail sur la planification de l'accessibilité pour examiner les progrès réalisés et pour discuter de nouvelles initiatives pouvant être mises en œuvre dans les divers services où certains problèmes en matière d'accessibilité peuvent se poser.

Vous trouverez ci-dessous plus de précisions sur les diverses initiatives et activités que le ministère compte entreprendre.

Mesures à adopter pour éviter tout nouvel obstacle

Au cours de l'exercice financier 2003-2004, le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises veillera à ce que l'incidence sur les personnes handicapées des projets de lois, règlements, politiques, programmes et services soit prise en compte de manière à éviter tout nouvel obstacle.

Le ministère travaillera avec d'autres intervenants gouvernementaux à promouvoir la création de divers mécanismes ainsi que leur mise en œuvre, et notamment :

- adoptera l'approche ministérielle prévue dans le plan d'activités de 2004-2005 à mesure qu'elle sera élaborée, y compris les outils et les lignes directrices visant la prise en compte et la planification de l'incidence potentielle sur le public et les employés des initiatives relatives aux questions liées aux personnes handicapées ainsi que les façons de repérer, de prévenir et d'éliminer les obstacles auxquels font face les personnes handicapées;
- reverra les protocoles ou processus d'évaluation de l'accessibilité figurant dans la planification budgétaire et des activités du ministère et mis en œuvre par les unités de coordination des politiques en fonction des approches ministérielles élaborées;
- examinera les processus et les lignes directrices pour les mémoires présentés au Conseil des ministres et au Conseil de gestion afin de respecter les nouvelles normes ministérielles établies et conseillera les gestionnaires et les employés sur leur mise en œuvre;
- appliquera les nouvelles lignes directrices dès qu'elles seront établies et conseillera les gestionnaires et les employés sur leur mise en œuvre;
- mettra en œuvre des mesures d'évaluation du rendement et de l'efficacité pour aider à évaluer les réalisations relatives à l'accessibilité.

À titre d'organisation, le MSCE fera ce qui suit :

- intégrera le principe de l'accessibilité dans la planification des activités relative aux programmes et aux services, et notamment :
- la planification opérationnelle relative aux programmes et aux secteurs d'activité;
- les accords sur les niveaux de services conclus avec ses partenaires et ses fournisseurs;
- intégrera le principe de l'accessibilité au processus d'examen législatif pour tous les projets de lois et de règlements et de modifications;
- élaborera et mettra en œuvre un plan de communications afin de sensibiliser davantage les employés aux questions relatives à l'accessibilité et sollicitera leur avis sur ces questions, notamment par l'envoi de notes et par la création de groupes d'étude;
- coordonnera l'exécution d'un vaste programme de formation interne et fournira notamment de l'information sur les séances de formation données dans l'ensemble du gouvernement, les bulletins d'information, les déjeuners et les séances d'information et les efforts de formation ciblés.

En outre, divers groupes ministériels se fixent les objectifs suivants :

- le Groupe de travail sur la planification de l'accessibilité se réunira régulièrement pendant l'année pour faire le point sur les progrès réalisés en ce qui touche la mise en œuvre de divers éléments du plan, pour discuter des nouvelles propositions présentées par chaque division du ministère et pour fournir au besoin des conseils et de l'aide relativement à la mise en œuvre des politiques et des programmes;
- l'équipe d'Entreprises branchées de l'Ontario examinera le protocole d'entente conclu entre le ministère et les partenaires qui accueillent un poste de travail autonome d'Entreprises branchées de l'Ontario pour s'assurer que ceux-ci prennent en compte les questions liées à l'accessibilité;
- la Direction de la mise en œuvre de la prestation électronique des services (particuliers) repérera et réglera les problèmes liés à l'accessibilité et considérera qu'il s'agit d'une exigence en ce qui touche la conception des systèmes et la passation d'un contrat avec un fournisseur de services;
- la Direction de la mise en œuvre de la prestation électronique des services (particuliers) examinera tous les nouveaux services offerts sur les sites Web pour s'assurer qu'ils ne comportent pas d'obstacles empêchant les personnes handicapées de les utiliser.

Secteurs d'activité à étudier

En examinant les lois, règlements, politiques, programmes, pratiques et services du ministère, nous augmenterons notre capacité de repérer et prévenir les obstacles potentiels à l'accessibilité.

Cette année, le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises examinera aussi certaines de ses responsabilités et fonctions principales liées à la qualité du service à la clientèle et au milieu de travail pour établir leur incidence sur les personnes handicapées.

Lois et règlements

En 2002, le gouvernement de l'Ontario a présenté et mis en œuvre certaines des réformes en matière de protection des consommateurs les plus importantes dans toute l'histoire de l'Ontario et a aussi lancé des initiatives ambitieuses pour améliorer le service à la clientèle. Le gouvernement a notamment adopté la *Loi de 2002 sur la protection des consommateurs* et la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*. L'adoption de ces lois entraînera des modifications importantes à plusieurs lois dont le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises veille à l'application afin de moderniser le droit des consommateurs et d'offrir des mesures de protection des consommateurs qui seront sans précédent une fois les lois auront été promulguées.

Outre cette importante initiative, le ministère élabore de nouveaux règlements aux termes des lois suivantes :

- *Loi de 2002 sur la protection des consommateurs* (pas encore en vigueur)
- *Loi de 2002 sur le secteur du voyage* (pas encore en vigueur)
- *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* (pas encore en vigueur)
- *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier* (pas encore en vigueur)
- *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* (pas encore en vigueur).

Dans le cadre de ce processus, le ministère examinera et réglera les questions liées à la langue et à la présentation de demande dans le but de prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Le ministère collaborera avec la Direction générale de l'accessibilité à l'examen des questions à prendre en compte et des approches à adopter lors de l'étude de ces règlements dans le but d'améliorer l'accessibilité pour le public et pour les employés chargés de leur application. Le ministère mettra aussi en œuvre les outils qui seront conçus à cette fin pour l'ensemble du gouvernement.

En outre, le ministère collaborera avec la Direction générale de l'accessibilité pour trouver des moyens d'établir une liste de lois et de règlements devant être examinés en priorité sous l'angle de l'accessibilité relativement à la langue, aux exigences qui en découlent ainsi qu'à leur application.

Politiques et programmes

Examen des politiques et programmes

Le ministère collaborera avec la Direction générale de l'accessibilité à l'examen des questions à prendre en compte et des approches à adopter lors de l'étude des politiques et programmes, nouveaux et en place, dans le but d'améliorer l'accessibilité pour le public et pour nos employés. Le ministère mettra aussi en œuvre les outils qui seront mis au point à cette fin et qui devront être utilisés dans l'ensemble du gouvernement.

Examen des politiques et des programmes existants

Voici les approches que le ministère adoptera cette année pour examiner les politiques et les programmes suivants :

- examen des ressources humaines : le personnel responsable des ressources humaines (RH) commencera à examiner les processus relatifs à la tenue des concours de dotation de postes pour déterminer comment améliorer la qualité des services et les adaptations pour les employés et les employés handicapés potentiels. Le personnel des RH collaborera aussi avec les agents de santé et de sécurité au travail pour repérer les domaines où des améliorations peuvent être apportées en ce qui touche l'accessibilité;

- examen de l'accessibilité pour les services en français : le ministère commencera à examiner l'incidence sur l'accessibilité des exigences relatives aux services en français;
- information sur le Fonds d'adaptation des emplois (FAE) : le coordonnateur de la LPHO collaborera avec le personnel des RH à faire en sorte que les gestionnaires connaissent l'existence du FAE ainsi que le processus de présentation de demandes qui s'y rapporte, de manière à pouvoir aider les employés handicapés.

Pratiques et services

Stratégies de perfectionnement du personnel

Le ministère participera à un examen des stratégies de perfectionnement du personnel dans le cadre du programme Investir dans les ressources humaines et dans la foulée de notre engagement consistant à devenir une organisation du savoir mettant l'accent sur le repérage des obstacles susceptibles d'empêcher nos employés handicapés de participer à des activités de formation.

Examen des locaux existants

Dans le cadre du cycle de planification des activités de ses locaux existants, le ministère étudiera les commentaires et les avis reçus de ses employés ou du grand public par l'entremise des bureaux locaux, du coordonnateur de la LPHO et d'autres mécanismes de rétroaction. Nous nous inspirerons de ces commentaires et avis pour apporter les modifications voulues à l'aménagement interne et nous modifierons au besoin l'emplacement de l'équipement de manière à en améliorer l'accessibilité et à supprimer les obstacles à cet égard pour les personnes handicapées.

Mise en œuvre par le ministère des nouvelles lignes directrices sur l'accès facile

Le Groupe de la gestion des installations examinera les normes sur l'accès facile une fois que la Société immobilière de l'Ontario les rendra publiques et établira un plan en vue de leur mise en œuvre au sein du ministère. Il examinera aussi les questions liées à l'accessibilité qui transcendent le cadre des lignes directrices.

Pratiques en matière de communications

Le ministère élaborera les protocoles, les lignes directrices et les pratiques voulus relativement à la tenue de réunions avec les intervenants internes et externes.

Mesures à prendre

Cette partie du plan d'accessibilité décrit les mesures précises que le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises prendra au cours des douze prochains mois pour repérer, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité.

Repérage et prévention des obstacles

Cette année :

- le ministère commencera à travailler à la mise en place d'un programme de formation interne d'envergure visant à faire en sorte que les employés du ministère comprennent bien les questions liées aux personnes handicapées et leur incidence sur ses efforts en vue d'offrir un service de qualité à sa clientèle. Il le fera notamment par des bulletins d'information, des déjeuners et des séances d'information, des messages d'information et l'accès à un programme de formation ciblé offert dans l'ensemble du gouvernement;
- le Groupe de travail sur la planification de l'accessibilité se réunira régulièrement pour discuter des nouvelles initiatives en matière d'accessibilité et pour évaluer les problèmes possibles s'y rapportant. Il examinera les processus pour l'examen des plaintes et des avis provenant des employés et du public. Le groupe fera aussi le point à l'intention du directeur général de l'administration et de l'équipe de la haute direction sur les progrès réalisés en ce qui touche la mise en œuvre des mesures prévues dans le rapport de planification;
- le ministère consultera la Direction générale de l'accessibilité en prévision de l'élaboration du plan d'accessibilité pour 2004-2005;
- la Direction des compagnies et des sûretés mobilières examinera les résultats de l'analyse des besoins découlant des évaluations ergonomiques visant tous les employés, pour établir si des changements supplémentaires s'imposent;
- le coordonnateur de la LPHO assurera un suivi auprès des gestionnaires et superviseurs qui n'ont pas encore suivi la formation informatique sur l'accessibilité et les locaux et les besoins des employés à ces égards;
- le coordonnateur de la LPHO collaborera avec les gestionnaires des RH et de programmes pour veiller à ce que les nouveaux employés occupant des postes de gestion et de supervision suivent la formation en ligne sur la façon de répondre aux besoins d'accessibilité des employés et des personnes handicapées qui postulent un emploi au ministère;
- le coordonnateur de la LPHO et le Groupe de travail sur la planification de l'accessibilité pressentiront les groupes de travail dans d'autres ministères pour favoriser un partage des meilleures pratiques en ce qui touche le repérage, l'élimination et la prévention des obstacles à l'accessibilité des personnes handicapées;
- le ministère diffusera et mettra en œuvre dès leur réception les nouvelles directives sur les achats, les outils, la formation et les avis visant l'ensemble du gouvernement en ce qui touche le cycle de vie du processus d'approvisionnement.

Amélioration de l'accessibilité en matière de communications

Cette année :

- un nouveau site Web visant à fournir de l'information sur les services gouvernementaux sera mis au point en utilisant le langage clair ainsi que la technologie de navigation connexe, ce qui facilitera l'accès aux opérations

complexes entre les ministères et les paliers de gouvernement aux personnes qui ont des troubles d'apprentissage ou des handicaps intellectuels;

- le nouveau site Web fournira de l'information sur les mécanismes d'accessibilité offerts au public dans les Centres d'information du gouvernement;
- le site Web d'Entreprises branchées de l'Ontario sera mis à jour afin qu'on y indique où trouver des postes de travail autonomes dans les bureaux accessibles répartis dans toute la province;
- le nouveau site Intranet du ministère permettra aux employés de consulter le plan d'accessibilité et des documents connexes qui leur sont destinés et fournira un lien permettant aux personnes handicapées de fournir des commentaires sur les obstacles auxquels ils font face et de faire des suggestions sur les façons de les éliminer et de les prévenir;
- le ministère intégrera l'information portant sur ses progrès en ce qui touche la mise en œuvre du plan dans ses mécanismes de communications internes existants;
- le ministère fournira aux gestionnaires de l'information sur la formation ciblée en ce qui touche le service à la clientèle et la formation sur l'accessibilité destinée au personnel de première ligne au fur et à mesure qu'elle sera disponible. Le personnel du ministère participera au besoin à des séances de formation offertes dans l'ensemble du gouvernement.

Amélioration de l'accessibilité des locaux

Cette année :

- les questions liées à l'accessibilité continueront d'être examinées, évaluées et réglées dans le cadre des projets de gestion des installations. Cinq projets doivent être mis en œuvre cette année, lesquels porteront sur la réinstallation de locaux, le réaménagement d'installations et de services et l'intégration des services;
- les cartes de commentaires des CIG seront modifiées pour y inclure une partie portant sur les caractéristiques d'accessibilité des locaux. Le personnel des CIG étudiera les commentaires et transmettra pour discussion au Groupe de gestion des installations les plaintes et les préoccupations exprimées;
- le Groupe de gestion des installations examinera les commentaires et les avis reçus du personnel et des clients en ce qui touche les questions liées à l'accessibilité dans le but de formuler des recommandations sur la façon d'éliminer les obstacles.

Amélioration de l'accessibilité à la technologie

Cette année :

- le site Web d'Entreprises branchées de l'Ontario affichera le formulaire de services intégrés pour les entreprises. Ce nouveau service accessible remplacera le formulaire d'enregistrement des entreprises de l'Ontario actuel et permettra aux utilisateurs d'enregistrer ou de renouveler un nom commercial, de recevoir un permis principal d'entreprise et de faire un certain nombre de demandes relatives à la taxe de vente au détail, à l'impôt-santé des employeurs et à la Commission de

la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. En outre, les utilisateurs pourront avoir accès au service de recherche avancée de noms commerciaux qui offrira en ligne divers rapports de recherche. L'accessibilité à ces recherches se fondera sur les lignes directrices de priorité I et II régissant l'initiative d'accès au Web (WAI);

- le formulaire permettant aux entreprises de modifier l'information les concernant qui figure sur le site Web d'EBO sera amélioré. Le service accessible permettra aux utilisateurs de modifier ou d'annuler un enregistrement des noms commerciaux et de mettre à jour les renseignements commerciaux que possèdent plusieurs programmes gouvernementaux provinciaux et jusqu'à quatre programmes gouvernementaux fédéraux;
- le ministère lancera un nouveau site Web pour remplacer le portail d'accès aux services en ligne de manière à simplifier l'accès à divers renseignements et services gouvernementaux. Il sera accessible conformément aux lignes directrices de priorité I et II régissant l'initiative d'accès au Web (WAI). Il offrira le groupe populaire de services liés aux événements de la vie qui offre un accès pratique à des renseignements, des formulaires et des services regroupés autour des événements de la vie. Il offrira aussi le service de changement d'adresse intégré qui permet aux utilisateurs de signaler un changement d'adresse aux ministères de la Santé et des Soins de longue durée, des Transports et des Richesses naturelles;
- les travaux se poursuivront pour que la partie du site Web de Publications Ontario se rapportant au commerce électronique devienne accessible;
- le nouveau site Intranet du ministère deviendra accessible aux employés handicapés.

Renseignements

Les questions et les commentaires sur le plan d'accessibilité du ministère sont toujours les bienvenus.

Renseignements généraux : 416 326-8555

Numéro ATS : 416 325-3408

Sans frais : 1 800 268-1142

Numéro ATS sans frais : 1 800 268-7095

Courriel : cbsinfo@cbs.gov.on.ca

Site Web du ministère : www.cbs.gov.on.ca

Visitez le site Web d'Accessibilité Ontario, ministère des Affaires civiques, à : http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/indexf.html. Le site promeut l'accessibilité et offre des renseignements et des ressources expliquant comment faire de l'Ontario une province accessible.

Le présent document est disponible gratuitement sur support de substitution à :

Publications Ontario
880, rue Bay, Toronto (Ontario) M7A 1N8
Téléphone : 416 326-5300
Clients d'autres régions, sauf Ottawa, composer sans frais le 1 800 268-9938
À Ottawa, composer le (613) 238-3630 ou, sans frais, le 1 800 268-8758
Service ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 1708-4563 Plan d'accessibilité – Ontario. Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises (imprimé)

This document is available in English.